

令和4年度 施策評価シート

基本目標	I	「すみだ」らしさの息づくまちをつくる
政策	120	すみだの多彩な魅力を内外に発信し、成熟した国際観光都市をつくる
施策	123	訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくる
施策の目標	来街者をやさしく迎えることで、誰もが安全に、安心して区内回遊を楽しめる「おもてなし」のまちとなるとともに、区民と来街者のさまざまな交流が生まれる「国際観光都市」となっています。	

1 基本計画における成果指標の状況

指標名	外国人観光客の墨田区に対する来訪満足度									
	基準年 (H28)	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
目標					83.0%					85.0%
実績		86.3%			未実施					

指標名	まち歩きガイドツアー参加者数									
	基準年 (H28)	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
目標	4,500人				4,600人					4,800人
実績	4,465人	5,407人	5,674人	4,201人	409人	498人				

2 目標と現状(実績)についての分析及び総事業費推移

指標の推移・施策の課題や問題点について記述	総事業費推移（千円）	
新型コロナウイルス感染症拡大による観光客の減少を受け、まち歩きガイドツアーの参加者も減少し、目標値を大きく下回っている。また、訪日外国人観光客数についても、コロナ禍で満足度を把握することができない状況であるため、基本計画中間改定に合わせ、指標の変更を行う。	R1	238,327
	R2	221,274
	R3	172,131

3 施策の評価及び判断理由

評価	理由
C	国内外観光客の受入環境整備に係る従来の取り組みは、近年着実に成果を上げてきたが、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、観光客は激減している。現在は観光に対する需要は高まりつつあることから、コロナ禍を踏まえた施策展開を図る必要がある。

4 今後の施策の運営方針

評価結果	施策の戦略的方向性
	(1) 優先的に資源投入を図る。
	(2) 現状維持とする。
○	(3) 現状維持だが、より効率的な運営を図る。
	(4) 資源投入の縮小を図る。
【上記の判断理由】	
新型コロナウイルス感染症の影響により、これまで以上に安全・安心への取り組みを重視する必要があることや、インバウンドについては、徐々に受入が再開されることを想定した施策の展開が必要であるため。	
【今後の具体的な方針】	
首都圏、近郊、国内、国外と段階的に観光需要が戻ることが想定されることから、観光需要の獲得に向けた受入環境の整備をしつつ、インバウンドの受入れ再開に備えていく。	

5 この施策に係る事務事業（重要度・貢献度順）

番号	事務事業名	歳出 決算額 (千円)	人コスト (千円)	歳出 総額 (千円)	目的に対する指標	
					年度目標値	直近の評価内容
					年度実績値	評価結果
				評価対象年度		
1	まち歩き観光ガイド事業	12,336	1,759	14,095	4,640	改善・見直しのうえ継続
					498	令和3年度
2	観光案内所の運営	31,501	2,639	34,140	58,000	改善・見直しのうえ継続
					7,529	令和3年度
3	商店インバウンド対策事業	1,000	880	1,880	20	改善・見直しのうえ継続
					15	令和3年度
4	「産業観光プラザ すみだ まち処」管理運営費	127,294	4,398	131,692	-	廃止を検討
					-	令和3年度
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

施策	123	訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくる	部内優先順位
事業名	まち歩き観光ガイド事業		1
目的	本区の国際都市づくりの基本視点の一つであるまち歩き観光を推進し、観光客の区内回遊促進を図る。		主管課・係(担当)
			観光課観光担当
			03-5608-6500
対象者	墨田区を訪れる観光客、まち歩きガイド希望者		
根拠法令 関連計画	観光振興プラン		
実施基準	区独自基準	実施方法	全部委託
		人員体制・委託先	常勤2人 委託先 一般社団法人墨田区観光協会
事業内容	1 ガイドツアーの運営・観光ガイドの管理養成 2 高札の更新・保守点検		
経過	開始年度	平成23年度	終了予定
	【20年度】「ぶらり両国街角展」の開催、まち歩きツアーの試験的な導入、高札の設置【21年度】観光ガイド養成講座を実施【22年度】両国まち歩きツアーの常設化、ガイドブックの作成等【23年度】各種まち歩きの実施【24年度】認定ガイド制度の本格導入、新規ガイド養成講座の実施【25年度】新規高札の整備【26年度】新規観光案内版の整備、まち歩きガイドマップの改訂【27年度】まち歩き博覧会マップの改定・増刷【28年度】まち歩き博覧会マップの更新【29年度】「すみだ北斎美術館」開館記念北斎ツアーの実施【30年度】東京スカイツリー発ツアーの廃止【令和元年度】まち歩きガイドマップの更新【令和2年度】オンラインツアーの開催【令和3年度】区報12月11日号特集		
議会質問の状況			
その他特記事項			

予算・決算額推移(単位:千円)	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
予算現額(事業費)	18,538	15,584	14,430	13,592	12,450	16,592
A.決算額(令和4年度は見込み)	18,537	15,135	13,556	12,108	12,336	16,592
財源	国					
	都					
	その他					
一般財源	18,537	15,135	13,556	12,108	12,336	16,592
執行率(%)	100.0%	97.1%	93.9%	89.1%	99.1%	100.0%
B.人コスト		1,969	1,748	1,764	1,759	
総事業決算額(A+B)	18,537	17,104	15,304	13,872	14,095	
予算書P(令和4年度)	205		執行実績報告書P(令和3年度)		149	

予算・決算の内訳（単位：千円）								
令和2年度（決算）			令和3年度（決算）			令和4年度（予算）		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
委託料	ガイドツアーの運営・ガイドの管理養成業務委託	9,999	委託料	ガイドツアーの運営・ガイドの管理養成業務委託	12,250	委託料	ガイドの管理養成委託	12,392
委託料	ガイドマップの制作委託	1,604	委託料	高札の移設業務委託	86	委託料	高札の保守管理	200
委託料	高札の補修・保守点検	505				委託料	千葉大学との共同研究	4,000

事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	ガイドツアー実施回数				単位	回
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		450	R7	目標	450	450	450	450
				実績	508	698	700	514
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	450	450	450	450	450	450
	実績	115	113					
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	区内外の観光客等が区内の観光資源を楽しむため、季節やイベントに応じた多様なガイドツアーを実施する必要がある。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	ガイドツアー参加者数				単位	人
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		4800	R7	目標	4440	4480	4520	4560
				実績	4465	5407	5674	4201
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標		4600	4640	4680	4720	4760	4800	
実績	409	498						
指標の選定理由及び目標値の理由								
ガイドツアーの参加者を着実に伸ばし、回遊性を高めていくため。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	新型コロナウイルスの影響により、ガイドツアーの需要が減少していることから、コロナの状況と参加者の傾向を踏まえ、事業を実施していく必要がある。

課題・問題点
<ul style="list-style-type: none"> ・観光ガイドの活躍場所の開拓 ・ガイドツアーの需要回復 ・高札の内容見直し

施策	123	訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくる	部内優先順位			
事業名	観光案内所の運営				2	
目的	本区を訪れる観光客が観光情報等を効率的に得て、区内観光を快適に楽しんでいただくため。				主管課・係(担当)	
					観光課・観光担当	
					03-5608-6931	
対象者	本区を訪れる観光客、本区を誰かに案内したい区民					
根拠法令 関連計画	墨田区観光振興プラン					
実施基準	区独自基準	実施方法	全部委託	人員体制・委託先	常勤2人・一般社団法人墨田区観光協会	
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ●観光案内所の運営 <ul style="list-style-type: none"> ・観光案内、パンフレットの配布、ガイドツアーの実施を行う。 ●観光案内所等の管理・運営状況の把握、調整 <ul style="list-style-type: none"> ・定期的なミーティングにより、状況把握、情報共有を行う。 ・毎日の業務統計報告を受け、統計管理を行う。 ●外部機関への統計報告 <ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所等からの報告を受け、外部機関へ定期的に統計報告を行う。 					
経過	開始年度	平成18年		終了予定	未定	
	<ul style="list-style-type: none"> ●両国花火資料館：平成3年3月開設。 ●東京都江戸東京博物館内墨田区文化観光コーナー：平成5年3月開設。令和2年4月以降、物販は終了しパンフレットの配布のみ行う。令和4年4月から、江戸東京博物館の改修工事に伴い一時終了。 ●吾妻橋観光案内所：平成18年7月25日吾妻橋1-16-1に開設。29年6月3日区役所庁舎2階に移転。令和2年12月廃止。 ●すみだ界限街あるき案内処：平成19年10月開設。令和3年度から、事業見直しに伴い観光協会の自主事業化 ●両国観光案内所：平成22年4月両国ビューホテル(両国2-19-1)に開設。平成28年11月25日に「-両国-江戸NOREN」に移転。 ●業平橋観光案内所：平成26年10月大横川親水公園管理事務所を借受け開設。令和元年6月廃止。 					
議会質問 の状況						
その他 特記事項						

予算・決算額推移(単位：千円)		29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
予算現額(事業費)		64,205	50,538	51,232	54,494	31,671	159,896
A.決算額(令和4年度は見込み)		64,205	50,538	51,232	49,250	31,501	159,896
財源	国						
	都						
	その他						
一般財源		64,205	50,538	51,232	49,250	31,501	159,896
執行率(%)		100.0%	100.0%	100.0%	90.4%	99.5%	100.0%
B.人コスト			2,953	2,621	2,647	2,639	
総事業決算額(A+B)		64,205	53,491	53,853	51,897	34,140	
予算書P(令和4年度)	p208 2(5)	執行実績報告書P(令和3年度)			149		

予算・決算の内訳（単位：千円）								
令和2年度（決算）			令和3年度（決算）			令和4年度（予算）		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
委託料	観光案内所等業務委託	48,599	委託料	観光案内所等業務委託	31,451	委託料	観光案内所等業務委託	33,623
使用料及び賃借料	江戸博案内コーナー使用料	106	使用料及び賃借料	江戸博案内コーナー使用料	0	工事請負費	維持補修費	468
負担金補助及び交付金	江戸博案内コーナー電気料	547	負担金補助及び交付金	江戸博案内コーナー電気料	51	負担金補助及び交付金	江戸博案内コーナー電気料	33

事業の 成 果	手段に 対する指標 (活動指標)	指 標	まち歩き案内処で配布したパンフレット数				単 位	枚
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		80000	R7	目標	70000	72000	73000	74000
				実績	74250	96200	88490	35281
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	75000	76000	77000	78000	79000	80000
		実績	31693	17270				
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	多くの観光情報を発信し、区内観光を快適に楽しんでもらうため。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指 標	観光案内所来所者数				単 位	人
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		34000	R7	目標	55000	56000	56500	57000
				実績	57152	69410	50900	38842
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	57300	30000	31000	32000	33000	34000
	実績	12652	9976					
指標の選定理由及び目標値の理由								
対面での観光案内を必要とし、区内回遊する人への対応を取りこぼさずに行うため。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	新型コロナウイルス感染症による対面での案内需要の減少、観光客の情報取得の変化等により、来所者数が減少している。しかし、対面での情報取得を必要とする層への対応及び民間による案内機能のみでは不十分であることから、本事業を今後も継続していく。

課題・問題点
新型コロナウイルス感染症による対面での観光需要の減少、観光客の情報取得の変化等により、来所者数が減少している。需要が減少している中で、いかに必要な層へのサービスを高められるのか検討していく必要がある。

施策	123	訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくる			部内優先順位
事業名	商店街インバウンド対策事業			3	
目的	観光地としての魅力向上を含む特色ある商業空間の創出を図るため、区内店舗のインバウンド対応力の向上を図る。			主管課・係(担当)	
				産業振興課産業振興担当 03-5608-6187	
対象者	区内商業者				
根拠法令 関連計画	なし				
実施基準	区独自基準	実施方法	全部委託	人員体制・委託先	常勤2人
事業内容	Oishi Sumida Tokyo推進事業 個店のインバウンド対応力を高めるための事業を展開、訪日外国人向けピクトグラム表示キットの作成、情報発信(ウェブサイトへの記載等)				
経過	開始年度	平成28年度		終了予定	未定
	平成25年度から平成27年度にかけて事業展開した「食によるまちめぐり事業」は、個店のレベルアップを図るとともに、イベントの開催・冊子の発行・SNSによる情報発信等を通じて食を広くPRし、地域住民及び観光客が各店舗・各地域へ足を運ぶきっかけとなるような仕掛けをつくる事業であったが、その中で、区内飲食店等50店舗に対し、英語メニューを作成する事業を行った。個店の外国語メニュー作成へのニーズやインバウンドに対する関心の高さから、観光地としての魅力向上を含む特色ある商業空間の創出を図るため、本事業を立ち上げた。 平成28年度 事業開始 令和4年度より産業観光部観光課外国人観光客受入整備事業へ移行				
議会質問 の状況					
その他 特記事項					

予算・決算額推移(単位:千円)		29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
予算現額(事業費)		2,500	2,199	3,700	1,000	1,000	—
A.決算額(令和4年度は見込み)		2,492	2,174	3,248	1,000	1,000	—
財源	国						
	都						
	その他						
一般財源		2,492	2,174	3,248	1,000	1,000	
執行率(%)		99.7%	98.9%	87.8%	100.0%	100.0%	
B.人コスト			4,922	1,748	705	880	
総事業決算額(A+B)		2,492	7,096	4,996	1,705	1,880	
予算書P(令和4年度)	—		執行実績報告書P(令和3年度)			P141-3(6)	

予算・決算の内訳（単位：千円）								
令和2年度（決算）			令和3年度（決算）			令和4年度（予算）		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
委託料	web運営管理	1,000	委託料	web運営管理	1,000			

事業の成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	インバウンド対策に係る講座の実施				単位	講座
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		3	令和7年度	目標	3	3	3	3
				実績	3	3	2	1
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	3	3				
	実績	0	0					
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	事業者を対象に、訪日外国人観光客を顧客として区内商店に「取り込むための啓発講座を開催することで、訪日外国人観光客の区内飲食店や小売店利用を促進し、商業及び地域の活性化につなげるため。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	英語メニューのある店舗の発掘・Web掲載				単位	店舗
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1	
20		令和7年度	目標	20	20	20	20	
			実績	20	15	15	15	
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標		20	20					
実績	15	15						
指標の選定理由及び目標値の理由								
区内の英語メニュー設置店を外国人観光客に紹介することにより、区内商店街への誘致を促し、区内商業の活性化につなげるため。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	講座の実施について、令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかったが、これを機に、広範囲に波及効果のある事業にしていく必要がある。

課題・問題点
講座の実施については、オンラインでの実施など、新型コロナウイルス感染症の動向を注視して、検討していく。今後は、訪日外国人向けのチラシや標識など情報コンテンツの発展も図っていく。

施策	123	訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくる	部内優先順位		
事業名	「産業観光プラザ すみだ まち処」管理運営費		4		
目的	東京スカイツリー®を訪れた観光客等に本区の産業・歴史・文化・観光等について紹介し、区内回遊を促進する。		主管課・係(担当)		
			観光課観光担当		
			03-5600-6931		
対象者	「産業観光プラザすみだまち処」を訪れた区民または観光客				
根拠法令 関連計画	墨田区観光振興プラン				
実施基準	区独自基準	実施方法	全部委託	人員体制・委託先	常勤2人・一般社団法人墨田区観光協会
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ●墨田区の観光案内 JNTO(日本政府観光局)認定の外国人観光案内所となっているため、インバウンド向けに効果的な観光案内を行う。 ●すみだモダンの展示及び即売 産業振興課で実施している「すみだモダン」認定の商品の展示即売を行う。 ●墨田の観光情報発信 墨田区の職人による実演やワークショップの開催等を行う。 ●区内産業団体・組合等の企画展の運営 区内産業団体及び組合並びに墨田区の主催事業等に伴う企画展を行う。 				
経過	開始年度	平成24年度		終了予定	令和3年度
	平成24年度 定例会23回開催、運営委員会年1回開催、企画展募集説明会1回開催 平成25年度 定例会12回開催、運営委員会年2回開催、企画展募集説明会1回開催 平成26年度 定例会12回開催、運営委員会年2回開催、企画展募集説明会1回開催 平成27年度 運営委員会年2回開催 平成28年度 運営委員会年2回開催 平成29年度 運営委員会年2回開催 まち処ウェブサイトの多言語化 平成30年度 運営委員会年2回開催 令和元年度 運営委員会年2回開催(うち1回は持ち回り) まち処の一部をレイアウト変更 令和2年度 運営委員会年2回開催 令和3年度 運営委員会年2回開催 まち処運営委員会設置要綱廃止、産業観光プラザすみだまち処営業終了				
議会質問の状況	[平成24年 2定] まち処の売上について、まち処の営業時間、回遊性向上に向けた仕組みづくりについて [平成24年 3定] まち処の営業時間について [平成26年 2定] まち処の経費について [平成28年 4定] まち処の見直しについて [平成29年 4定] まち処の効果について [平成30年 4定] まち処の方向性について [令和元年 6月議会]まち処のリニューアルについて [令和2年 2月議会]まち処の方向性について [令和3年 5月委員会]まち処の方向性について				
その他 特記事項					

予算・決算額推移(単位:千円)		29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
予算現額(事業費)		163,638	163,849	170,437	163,704	127,298	54,138
A.決算額(令和4年度は見込み)		163,630	163,757	170,291	158,917	127,294	54,138
財源	国						
	都						
	その他						
一般財源		163,630	163,757	170,291	158,917	127,294	54,138
執行率(%)		100.0%	99.9%	99.9%	97.1%	100.0%	100.0%
B.人コスト			4,922	4,369	4,411	4,398	
総事業決算額(A+B)		163,630	168,679	174,660	163,328	131,692	
予算書P(令和4年度)	206	5	執行実績報告書P(令和3年度)		149		

予算・決算の内訳（単位：千円）								
令和2年度（決算）			令和3年度（決算）			令和4年度（予算）		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
役務費	定期清掃委託	721	役務費	定期清掃委託	847	委託料	残務整理業務委託	2,500
委託料	管理運営費	88,372	委託料	管理運営費	86,434	使用料及び賃借料	賃料	8,282
使用料及び賃借料	保守点検費	670		保守点検委託	647	負担金及び交付金	共益費	2,071
	機械警備委託	238		機械警備委託	238		広報宣伝費	434
負担金補助及び交付金	賃料	49,687	使用料及び賃借料	賃料	24,844		駐車場負担金	665
	共益費	12,422	負担金補助及び交付金	共益費	12,422		システム使用料	27
	広報宣伝費	2,603		駐車場負担金	1,596		テナント会費	20
	駐車場負担金	3,989		システム使用料	159		原状回復費	40,140
	システム使用料	159		テナント会費	110			
	テナント会費	60						

事業の 成 果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	「歳時コーナー」における区内産業団体等による企画展実施回数				単位	回
		最終目標値	目標年度	基準年(H28)	H29	H30	R1	
		35	R3	目標	25	27	28	29
				実績	29	31	35	31
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	30	31				
	実績	31	27					
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	○区内産業団体等による様々な企画展を年度を通じて実施し、誘客を図る必要があるため。 ○まち処の営業は令和4年3月31日をもって終了しているため、目標値の設定については令和3年度までとしている。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	来場者数				単位	人
最終目標値		目標年度	基準年(H28)	H29	H30	R1		
650000		R3	目標	600000	600000	600000	600000	
			実績	545912	451019	380304	328280	
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標		600000	600000					
実績	214645	232403						
指標の選定理由及び目標値の理由								
○国内外からの幅広い世代の利用促進、区内回遊促進を行う必要があるため。 ○まち処の営業は令和4年3月31日をもって終了しているため、目標値の設定については令和3年度までとしている。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
廃止を検討	令和4年3月31日をもってまち処は営業終了した。

課題・問題点
新型コロナウイルス感染症の影響による観光需要の減少、観光客の消費ニーズの変化、商業施設を取り巻く環境変化、来客動線の変化、観光客の情報取得方法の変化等により、当該施設の利用実績は低下した。 廃止後は、案内機能については民間との連携強化等で代替を検討していく。また、プロモーション機能については産業観光施策全体の中で見直しを行う。